



# Prevención y Gestión de Crisis Institucional

---

El plan docente podrá ser modificado por los profesores, hasta la fecha de inicio de clases.

## Programa del curso

### Profesores

Dr. Rolando Garrido Quiroz

El curso de Gestión y Prevención Institucional de Crisis incluye una visión integral de las crisis. El Programa se presenta en cuatro módulos de aprendizaje, metodologías para el abordaje preventivo de crisis y su gestión estratégica, considerando alertas tempranas que definen los tipos de crisis, el comportamiento de los actores, la relevancia de los medios y redes sociales, los flujos de información, la definición de estrategias de comunicación y capacitación de equipos profesionales para el desempeño del Comité de Crisis, mejorando la reputación corporativa, el fortalecimiento organizacional y el aprendizaje institucional en el período poscrisis.

### Carga Horaria

40 horas

### Fechas

20 e 21 de agosto

03 e 04 de setembro

17 e 18 de setembro

01 e 02 de outubro

## Objetivos del Curso

Identificar los aspectos centrais de una crise institucional para su prevención y gestión estratégica.

Distinguir los factores clave de la comunicación en la prevención y gestión de crisis institucional.

Reconhecer atores, escenarios y estratégias frente a situações de crises, incorporando habilidades y herramientas para la prevención, gestión y aprendizajes poscrisis.

### Horarios

#### Viernes:

14:00 horas às 17:40 horas

Evaluar procesos de prevención y gestión de crisis institucional.

## Metodología de enseñanza

#### Sábado:

09:00 horas às 12:40 horas

O curso cuenta con la facilitação del docente en el proceso de aprendizagem; se utilizan metodologías activas que incluyen mapas conceptuales, pautas de abordaje a situaciones de crisis, videos, ejercicios por unidades temáticas, foros para el aprendizaje dialógico, análisis de casos y lecturas sugeridas

## Método de evaluación

La evaluación se estructurará en 2 actividades:

- *Trabajo Práctico I (40%)*  
*Agenda de análisis para el caso de estudio.*
- *Trabajo Práctico II (60%)*

*La calificación mínima para aprobar es 6.*

**Mini Currículo del maestro**

**Rolando Garrido Quiroz. Ph.D.**

Presidente Ejecutivo de INCIDES - Instituto de Innovación Colaborativa y Diálogo Estratégico. Doctor en Letras PUCV - Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Magíster en Estudios Internacionales, Universidad de Chile. Especialización en Procesos de Consenso y Diálogo en USIP / OEA - Instituto de Paz de Estados Unidos. Especialización en Manejo de Conflictos - Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Especialización Internacional en Gestión y Resolución de Conflictos UNU-PUJ - Universidad de las Naciones Unidas. Profesor de Negociación y Toma de Decisiones en la Escuela de Gobierno del Instituto de Asuntos Públicos - Universidad de Chile. Ha sido consultor internacional de Proyectos de la OEA - Organización de los Estados Americanos & BID - Banco Interamericano de Desarrollo. Autor del libro Negociación 4D. Adaptabilidad en contextos de crisis, complejidad e incertidumbre.



## Módulo I – 20 e 21 de Agosto – Anatomía y Auditoría de Crisis

- La Crisis como fenómeno institucional
- Niveles de Participación en Crisis Institucional
- Tipología de Crisis Institucional
- Cultura Preventiva de Crisis Institucional

### Lecturas requeridas

---

GARRIDO QUIROZ, Rolando. (Noviembre, 2019). Diálogo y negociación para enfrentar la crisis de legitimidad institucional sistémica. El Mostrador. 11 noviembre.

<https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/columnas/2019/11/11/dialogo-y-negociacion-para-enfrentar-la-crisis-de-legitimidad-institucional-sistemica/>

---

ENRIQUE JIMÉNEZ, Ana. (2007): La comunicación empresarial en situaciones de crisis. Tesis doctoral. Capítulo. La crisis. Universidad Autónoma de Barcelona. Septiembre, 2007.

---

IRIGOYEN, Ramón. (2003): Hamlet, o cómo se gestiona una crisis. ABC. España.

[https://www.abc.es/espana/abci-hamlet-o-como-gestiona-crisis-200306010300-184894\\_noticia.html](https://www.abc.es/espana/abci-hamlet-o-como-gestiona-crisis-200306010300-184894_noticia.html)

---

### Lecturas adicionales

---

BOURKE, J; SHERMAN, S; VAN BERKEL, A; WONG, J. (2017): Diversidad e inclusión. La brecha en la realidad. En *Tendencias Globales en Capital Humano, 2017*. Deloitte.

---

FRIED Schnitman, Dora. (2005): Afrontamiento de crisis y conflictos: una perspectiva generativa. *Sistemas Familiares*, 21 (1-2), 2005, 98-118.

---

BARRIO, Luís. (Enero-Marzo 1993): El auditor interno y la gestión de empresas en crisis. *Temas Profesionales* N° 33.

---



## Módulo II – 3 e 4 de Setembro - Comunicación de Crisis Institucional

- Comunicación de Crisis Institucional
- Comunicación y grupos de interés
- Medios, RR.SS. y públicos en comunicación de crisis
- Plan de comunicación de crisis

### Lecturas requeridas

---

COSTA, Carlos. (2015): Las crisis de reputación mediadas por internet. Capítulo 8. Tesis doctoral. Comunicación de crisis, redes sociales y reputación corporativa. Universidad Complutense de Madrid.

---

CALERO, María Luisa. (2020). Plan de crisis. RR.PP.NET. Portal de Relaciones Públicas.

<http://www.rppnet.com.ar/plandecrisis.htm>

---

SAURA, Pilar; García, Francisco. (2010): La Comunicación de crisis como elemento clave de la comunicación empresarial. Revista ICONO 14, Año 8, Vol. 2, pp. 42-56. ISSN 1697-8293. Madrid (España)

---

### Lecturas adicionales

---

SALGADO, Javier (2016). Cómo hacer un manual de crisis. Comunicación de crisis. Sitio web de Javier Salgado.

<http://jscomunicaciondecrisis.com/como-hacer-un-manual-de-crisis-3/>

---

CHENG, Yang. (2016). How Social Media Is Changing Crisis Communication Strategies: Evidence from the Updated Literature. Journal of Contingencies and Crisis Management. John Wiley & Sons Ltd.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1468-5973.12130>

---



### Módulo III – 17 e 18 de Setembro - Gestión de Crisis y Poscrisis Institucional

- Equipos Institucionales y Comité de Crisis
- Habilidades Sinérgicas para Abordar Crisis
- Media Training y Gestión de Crisis
- Gestión Institucional Post-Crisis

#### Lecturas requeridas

---

SÁNCHEZ, María. (2004): Comité de crisis: actores, roles y trabajo.

---

LÓPEZ-QUEZADA, Miguel. (Febrero, 2017): Cómo proteger la reputación en una crisis. IE. Insights.

<https://www.ie.edu/insights/es/articulos/proteger-la-reputacion-una-crisis/>

---

ABBATIELLO, A; KNIGHT, M; PHILPOT, S; ROY, I. (2017): Liderazgo disruptivo. Desafiando los límites. En *Tendencias Globales en Capital Humano, 2017*. Deloitte.

---

#### Lecturas adicionales

---

TALEB, Nassim. (2008): El cisne negro: el impacto de lo altamente improbable. Ediciones Paidós Ibérica.

---

BLÁZQUEZ, Sara. (2015): Gestionar las crisis en la nueva era disruptiva. El Confidencial.

[https://blogs.elconfidencial.com/economia/tribuna/2015-10-16/gestionar-las-crisis-en-la-nueva-era-disruptiva\\_1061211/](https://blogs.elconfidencial.com/economia/tribuna/2015-10-16/gestionar-las-crisis-en-la-nueva-era-disruptiva_1061211/)

---



## Módulo IV – 1 e 2 de Outubro - Evaluación de Crisis Institucional

- Análisis de Escenarios de Crisis Institucional
- Diseño de Sistemas para Crisis Institucional
- Planificación para Gestión de Crisis Institucional
- Evaluación Integral de Crisis Institucional

### Lecturas requeridas

---

BERSIN, J; PELSTER, B.; SCHWARTZ, j; VAN DER VYVER, B. (2017): Reescribiendo las reglas para la era digital. En *Tendencias Globales en Capital Humano, 2017*. Deloitte.

---

MC DOWELL, T; RAHNEMA, ; VAN DURME, Y; BERSIN, J; (2017): La Organización del futuro. Llegando ahora. En *Tendencias Globales en Capital Humano, 2017*. Deloitte.

---

### Lecturas adicionales

---

BLASQUEZ, Sara (2002): Cómo construir un dark site para la gestión de una crisis. Utilizar la tecnología de internet para minimizar los daños en la reputación. Burson-Masteller.

---

ROSA, Mario. (): Entre a Glória e a Vergonha Memórias de um consultor de crises

<https://www.uol/noticias/especiais/mario-rosa-memorias-parte-1.htm#entre-a-gloria-e-a-vergonha?cmpid=copiaecola>

---